

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ**

ТЕЛИЧКО АРСЕН СЕРГІЙОВИЧ

УДК 338.1

**«ВДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ БАНКУ ТА ЇХ ВПЛИВ НА
ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ (НА ПРИКЛАДІ АТ
«ОЩАДБАНК»))»**

Спеціальність 051 – економіка

Автореферат

дипломної роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»

Тернопіль

2018

Роботу виконано на кафедрі економічної кібернетики Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України

Керівник роботи:

кандидат економічних наук, професор кафедри економічної кібернетики

Бакушевич Іванна Всеволодівна

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Рецензент:

кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки та фінансів

Крамар Ірина Юріївна

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Захист відбудеться 28 грудня 2018 р. о 10-00 годині на засіданні екзаменаційної комісії № 56 у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя за адресою: 46001, м. Тернопіль, вул. Танцорова 2, навчальний корпус № 5, ауд. 9.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми роботи: Стрімкий розвиток глобальної цифрової економіки, ставить нові вимоги до якісного та оперативного обслуговування фінансових потоків, банківськими установами. У свою чергу, конкурентні позиції банків, можуть бути забезпечені, виключно, зручним для клієнтів, сервісом банківських бізнес-процесів. Розвиток світової банківської системи в контексті віртуалізації банківських операцій, ставить завдання і перед вітчизняними банками, провести комплекс заходів з метою забезпечення відповідності надання банківських послуг міжнародним стандартам. Це стосується запровадження інноваційних фінансових, економічних, організаційних та технічних підходів у безпосередню діяльність банківських установ. Можливість впровадження інновацій повинна спиратись на своєчасні програми реінжинірингу, метою яких є підвищення ефективності функціонування банку у сучасному фінансово-економічному цифровому просторі.

Дослідженню реінжинірингу банківських бізнес-процесів присвячені праці І.В. Бушуєвої, О.М. Деркача, А.В. Тютюнника та ряду інших авторів. Огляд наукових публікацій, показав необхідність удосконалення існуючих підходів до проведення реінжинірингу банківських бізнес-процесів з огляду на зростання кількості послуг за рахунок впровадження модернізованих інформаційних систем. На думку провідних науковців, реінжиніринг - це радикальне перепроєктування бізнес-процесів для отримання відчутного ефекту в зниженні вартості, в підвищенні якості і рості обсягу послуг. Під реінжинірингом банківських бізнес-процесів розуміють реструктуризацію або утворення нових процесів з метою підвищення результативності та рівня конкурентоспроможності діяльності банків.

Одною з найперспективніших вітчизняних банківських установ, яка має великий потенціал у запровадженні реінжинірингу банківських бізнес-процесів є АТ «Ощадбанк». Це обумовлено низкою чинників, серед яких можна виділити: лідируючі позиції на вітчизняному ринку з надання банківських послуг; значні фінансові ресурси; високу кваліфікацію персоналу; широку мережу відділень, інноваційні підходи в управлінні та ряд інших чинників. Забезпечення конкурентоздатності АТ «Ощадбанк» на міжнародному ринку банківських послуг, робить дослідження магістерської роботи актуальними.

Мета роботи: дослідження інноваційних банківських бізнес-процесів та розробка відповідної програми реінжинірингу їх запровадження на АТ «Ощадбанк».

З метою досягнення поставленої мети в дипломній магістерській роботі вирішені наступні завдання:

- досліджено понятійний апарат банківської діяльності;
- охарактеризовано етапи формування вітчизняного ринку бізнес-процесів банківських установ;
- проведено огляд інноваційних бізнес –процесів АТ «Ощадбанк»;
- досліджено особливості проведення реінжинірингу банківських бізнес-процесів в умовах конкурентного середовища
- проаналізовано бізнес-процеси АТ «Ощадбанк»;
- проведено моделювання реінжинірингу бізнес-процесів АТ «Ощадбанк»;

- спрогнозовано показники інноваційних кредитно-депозитних бізнес-процесів АТ «Ощадбанк»;

- організаційно-економічно обґрунтовано удосконалення системи дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк».

Об'єктом дослідження є інноваційні бізнес-процеси банківських установ..

Предметом дослідження є бізнес-процеси АТ «Ощадбанк»

Методи дослідження: діалектичний метод, аналітичний метод, метод кореляційно-регресійного аналізу, метод порівняльного аналізу, статистичні методи, методи математичного моделювання, методи економічного обґрунтування інвестиційних проектів.

Джерела дослідження. законодавчі документи, монографії, посібники, періодичні видання, офіційний Інтернет-сайт АТ «Ощадбанк», наукові статі з дослідження інноваційних бізнес-процесів банківських установ.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у впровадженні інноваційних бізнес-процесів обслуговування клієнтів, з проведенням реінжинірингу, на підставі математичного моделювання показників процесу.

Практичне значення одержаних результатів. Розроблені математичні моделі та запропонований інвестиційний проект доцільно рекомендувати до впровадження АТ «Ощадбанк» з метою підвищення ефективності його діяльності.

Апробація результатів магістерської. Окремі результати роботи доповідались на VII Міжнародній науково-технічній конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій» 28-29 листопада 2018 року.

Структура роботи: Магістерська робота складається з вступу, шести розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи 106 сторінок комп'ютерного тексту, вона містить 16 рисунків, 25 таблиць, додатки на 5 сторінках. В ній використано 52 літературних джерела.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, об'єкт та предмет, методи та інформаційну базу дослідження.

У розділі «Теоретико-методологічні засади запровадження інноваційних бізнес-процесів з застосуванням реінжинірингу банківських установ» проведені, теоретичні дослідження наукових публікацій, присвячених інноваціям у банківському секторі та міжнародному досвіду реінжинірингу банківських установ, показали, що в недостатній мірі застосовується потенціал математичних обчислень, щодо складання прогнозів та діагностики показників банківської діяльності, не повністю розкриті особливості проведення банківських бізнес-процесів у віртуальному просторі, а також мала кількість практичних рекомендацій, щодо проведення реінжинірингу вітчизняних банківських структур.

У розділі «Аналіз бізнес-процесів АТ «Ощадбанк» проаналізовано загальну організаційно-управлінську структуру АТ «Ощадбанк», охарактеризовано перелік банківських послуг, які надаються з аналізом їх інноваційності. Також, проведено оцінку динаміки загальних фінансових показників досліджуваної банківської

установи та зроблено відповідні висновки щодо його фінансової стабільності і конкурентних переваг у порівнянні з іншими вітчизняними банками. Проведений аналіз показав, що на сьогоднішній день, за всіма показниками, АТ «Ощадбанк» займає лідируючі позиції на внутрішньому ринку банківських послуг, характеризується фінансовою стабільністю та має необхідні ресурси, у першу чергу фінансові, для впровадження інновацій у свою діяльність. Стратегічні плани розвитку АТ «Ощадбанк», як показав проведений аналіз, передбачають запровадження повного комплексу надання банківських послуг у цифровому просторі, починаючи від оплати магазинних покупок до проведення міжнародних транзакцій.

У розділі «Моделювання програми реінжинірингу бізнес-процесів АТ «Ощадбанк» проведено моделювання заходів реінжинірингу бізнес-процесів з дистанційного надання банківських послуг. В запропонованій моделі враховувались наступні чинники: чистий прибуток; балансовий прибуток; рентабельність банківських послуг; строк окупності інвестиційних вкладень та ряд інших. Запропонована модель дозволяє обрати більш ефективний, з точки зору інвестиційної привабливості, варіант реінжинірингу бізнес-процесів.

У розділі «Спеціальна частина» проведено огляд інноваційних підходів до проведення кредитно-депозитних бізнес-процесів, на підставі чого здійснено прогнозування показників кредитно-депозитних операцій АТ «Ощадбанк». Розроблена кореляційно-регресійна модель, у разі її запровадження в діяльність досліджуваної банківської установи, дозволить мінімізувати потенційні фінансові ризики.

У розділі «Організаційно-економічне обґрунтування удосконалення системи дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк» проведено організаційно-економічне обґрунтування удосконалення системи дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк», за рахунок впровадження сучасної інформаційної системи інтернет-банкінгу. Під час обґрунтування, визначено необхідний обсяг фінансових інвестицій та термін їх окупності.

У розділі «Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях» розглянуті питання охорони праці та безпеки у надзвичайних ситуаціях. Зокрема, охарактеризовано соціально-економічне значення охорони праці, порядок організації моніторингу і прогнозування надзвичайних ситуацій, охарактеризовано організаційну структуру цивільного захисту АТ «Ощадбанк».

Висновки

Забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних банківських установ, в умовах динамічної світової економіки з орієнтацією на віртуалізацію банківських бізнес-процесів, обумовлює необхідність проведення відповідних програм реінжинірингу. Найбільш привабливим в цьому контексті є АТ «Ощадбанк», який має у своєму розпорядженні необхідні ресурси. У магістерській роботі, на підставі теоретичного аналізу наявних інновацій бізнес-процесів АТ «Ощадбанк», запропоновано запровадження послуг інноваційного характеру з розробкою програми реінжинірингу.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ РОБОТИ

Теличко А.С. Реінжиніринг банківських бізнес-процесів на прикладі АТ «Ощадбанк» / А.С. Теличко // Тези доповідей VII Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій». – Тернопіль, ТНТУ, 2018. – С. 231.

АНОТАЦІЯ

Теличко А.С. «Вдосконалення бізнес-процесів банку та їх вплив на ефективність роботи з клієнтами (на прикладі АТ «Ощадбанк»). – Рукопис.

Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за напрямом підготовки 051 «Економіка» - Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя. – Тернопіль. 2018.

Магістерську роботу виконано на 106 аркушах, містить 16 рисунків, 25 таблиць, додатки на 5 сторінках. В ній використано 52 літературних джерел, а саме: законодавчі документи, монографії, посібники, періодичні видання, офіційний Інтернет-сайт АТ «Ощадбанк», наукові статі з дослідження інноваційних бізнес-процесів банківських установ.

Об'єкт дослідження – інноваційні бізнес-процеси банківських установ.

Предмет дослідження – бізнес-процеси АТ «Ощадбанк».

Методи дослідження: діалектичний метод, аналітичний метод, метод кореляційно-регресійного аналізу, метод порівняльного аналізу, статистичні методи, методи математичного моделювання, методи економічного обґрунтування інвестиційних проектів.

В першому розділі розкрито теоретико-методологічні засади запровадження інноваційних бізнес-процесів з застосуванням реінжинірингу банківських установ. В другому розділі проведено аналіз бізнес-процесів АТ «Ощадбанк». В третьому розділі проведено моделювання програми реінжинірингу бізнес-процесів АТ «Ощадбанк». В спеціальній частині проведено прогнозування показників інноваційних кредитно-депозитних операцій АТ «Ощадбанк». В п'ятому розділі проведено організаційно-економічне обґрунтування удосконалення системи дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк». В шостому розділі розглянуті питання охорони праці та безпеки у надзвичайних ситуаціях.

Ключові слова: бізнес-процес, реінжиніринг, моделювання, дистанційне банківське обслуговування, прогнозування.

ABSTRACTS

Telichko A.S. "Improvement of business processes of the bank and their influence on the efficiency of work with clients (for example, JSC" Oschadbank "). - The manuscript.

Study on obtaining an educational qualification level Master's degree in the field of preparation 051 "Economics" - Ternopil National Technical University named after Ivan Puluj. - Ternopil. 2018.

Master's thesis is made on 106 sheets, contains 16 figures, 25 tables, 5 pages attachments. It employs 52 literary sources, namely: legislative documents, monographs, manuals, periodicals, the official website of JSC "Oschadbank", research papers on the research of innovative business processes of banking institutions.

Object of research - innovative business processes of banking institutions.

Subject of research - business processes of JSC "Oschadbank".

Methods of research: dialectical method, analytical method, method of correlation-regression analysis, method of comparative analysis, statistical methods, methods of mathematical modeling, methods of economic substantiation of investment projects.

In the first section the theoretical and methodological principles of introduction of innovative business processes with application of reengineering of banking institutions are revealed. In the second section an analysis of business processes of JSC "Oschadbank" was conducted. In the third section the modeling of the business process reengineering program of JSC "Oschadbank" was conducted. In the special part the forecast of indicators of innovative credit-deposit operations of JSC "Oschadbank" was conducted. In the fifth section, the organizational and economic substantiation of the improvement of the system of remote banking services of JSC "Oschadbank" was conducted. The sixth section deals with occupational safety and emergency situations.

Key words: business process, reengineering, modeling, remote banking service, forecasting.